



**HUMANISTINEN
AMMATTIKORKEAKOULU**

OPINNÄYTETYÖ

Apua! -kuinka palvelen kuulovammaista asiakas- ta

Opas Osuuskauppa PeeÄssän Kuopion Prisman henkilöstölle

Nina Salma

Viittomakielentulkin koulutusohjelma (240 op)
Arvioitavaksi jättämisaika marraskuu / 2016

www.humak.fi

HUMANISTINEN AMMATTIKORKEAKOULU

Viittomakielentulkin koulutusohjelma

TIIVISTELMÄ

Työn tekijä Nina Salma	Sivumäärä 30 ja 11 liitesivua
Työn nimi Apua! -Kuinka palvelen kuulovammaista asiakasta. Opas Osuuskauppa PeeÄssän Kuopion Prismen henkilöstölle.	
Ohjaava(t) opettaja(t) Anne-Mari Jaamalainen	
Työn tilaaja ja/tai työelämäohjaaja Osuuskauppa PeeÄssä Kuopion Prisma, Katja Muhonen	
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön toiminnallisena osuutena tuotettiin Osuuskauppa PeeÄssän Kuopion Prismen henkilöstölle sähköinen opasvideo kohtaamaan kuulovammainen asiakas kassalla. Toiminnallinen osuus toteutettiin Kuopion Prismalla. Toiminnalliseen osuuteen sisältyi teemapäivä 12.2.2016 ja kuulovammaisten asiakkaiden ja myyjän välinen ostotapahtuma videokuvauksella kassalla.</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää Osuuskauppa PeeÄssän Kuopion Prismen asiakaspalvelua kohtaamaan kuulovammainen asiakas helpommin. Tutkimuskysymys on ”Kuinka kehittää Osuuskauppa PeeÄssän Kuopion Prismen asiakaspalvelua kohtaamaan kuulovammainen asiakas asiakaspalvelutilanteissa?”</p> <p>Opinnäytetyössä käytettiin menetelminä havainnointia, haastattelu ja kyselyä. Teemapäivänä tehdyn havainnoin tarkoituksena oli kartoittaa, kuinka työntekijät kohtaavat kuulovammaisen asiakkaan ja tilanteista ilmeneviä kehityksen tarpeita. Haastattelulla selvitettiin kuulovammaisten kokemuksia saadusta asiakaspalvelusta ja lomakekyselyllä PeeÄssän Prismen työntekijöiden kokemuksia kuulovammaisen kohtaamisesta asiakaspalvelutyössä. Opinnäytetyössä käsitellään asiakaspalvelua ja vuorovaikutusta ja kuinka ne onnistuvat kuulovammaisen asiakkaan kanssa.</p> <p>Opinnäytetyön tuloksista on havaittavissa, että myyjän ja kuulovammaisen asiakkaan välinen vuorovaikutus toteutuu hyvin, kun myyjä opastetaan huomioimaan kuulovammaan liittyviä asioita. Kuulovammaisten huomioiminen esimerkiksi visuaalisia kädenliikkeitä käyttämällä tuo laatua ja turvallisuutta asiakaspalveluun. Tästä esimerkkinä mainittakoon numeroiden näyttäminen sormilla. Kuulovammaiset toivovat, että myyjät osaisivat vähän viittoja. Kuulokojetta käyttävät toivovat selkeää puhetta ja asiakkaaseen päin katsomista puhuttaessa huuliouvon vuoksi.</p> <p>Opinnäytetyö ja produkti on tarkoitettu Osuuskauppa PeeÄssän Kuopion Prismen henkilöstölle ja tarvittaessa koko S-ryhmän henkilöstön koulutuksiin.</p>	
Asiasanat kuulovammainen, viittomakieli, asiakaspalvelu, vuorovaikutus	

HUMAK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES
Degree Programme in Sign Language Interpretation

ABSTRACT

Author Nina Salma	Number of Pages 30+11
Title Help! – How can I attend to hearing-impaired customers. A guide book for the cooperative stores of PeeÄssä Kuopio Prisma employees.	
Supervisor(s) Anne-Mari Jaamalainen	
Subscriber and/or Mentor the Cooperative stores of PeeÄssä Kuopio Prisma, Katja Muhonen	
<p>Abstract</p> <p>Purpose of this thesis was produced the electronic guide book for the Cooperative stores of PeeÄssä Kuopio Prisma employees to attend to hearing-impaired customers. The functional part of this thesis executed in Kuopio´s Prisma 12th February.2016. For functional part of this thesis included happening day between the hearing-impaired customers' videography on the cash desk.</p> <p>The main aim of this thesis had developed the Cooperative stores of PeeÄssä Prisma Kuopio customer service attend to the hearing-impaired more easily. Thea research question is "How to develop the Cooperative store of PeeÄssä Kuopio Prisma´s customer service to meet hearing-impaired customer?"</p> <p>Methods of this thesis were observation, interviews, and inquiry. The thesis was concerned with the problem with customer service and interaction and how these succeed with hearing-impaired customers.</p> <p>From the results of this thesis can be seen that the interaction effect between the seller and hearing-impaired customer to be realized when the employees instructed to take into account the issues related to hearing disabilities. Observing the visually hearing-impaired customers, for example by visualizing brings the quality and safety of customer service. Hearing-impaired people were happy if the sellers able to use sign language. A Hearing aid device hoping for clear speech and watching it when talking about the lips of century due to.</p> <p>Thesis and electronic guide book is meant for the Cooperative stores of PeeÄssä Kuopio Prisma employees, if necessary all S-group employee's education and training.</p>	
Keywords hearing-impaired, sign language, customer service, interaction	

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ ABSTRACT

1 JOHDANTO	6
2 TYÖN TILAAJA JA YHTEISTYÖKUMPPANI	7
3 VIITTOMAKIELI JA VUOROVAIKUTUS ASIAKASPALVELUSSA	9
3.1 Kommunikointi asiakaspalvelussa ja vuorovaikutuksen syntyminen	10
3.2 Asiakkaana kuulovammainen	13
4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS	17
5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS JA PRODUKTI	18
5.1 Toiminnallinen opinnäytetyö	21
5.2 Tutkimukselliset selvitykset työn pohjatiedoksi	23
5.3 Teemapäivä 12.2.2016	25
5.4 Opastusvideo kuulovammaisen asiakkaan kohtaamiseen asiakaspalvelussa	27
6 YHTEENVETO JA POHDINTA	28
LÄHTEET	31
LIITTEET	32

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön idea on ollut mielessäni jo pitkään, niin kauan, kun olen käyttänyt viittomakieltä aktiivisesti toisena kielenä. Olen huomannut, että kuuron tai huonokuuloisen asiakkaan tavatessaan asiakaspalvelijat hiukan säikähtävät ja menevät lukkoon eivätkä pysty toimimaan järkevästi ja rennosti. Tämän vuoksi halusin kehittää ohjekirjasen asiakaspalvelijoiden avuksi kohtaamaan kuulovammainen asiakas helpommin.

Viittomakielilaki hyväksyttiin vuonna 2015 ja laki edellyttää omakielistä palvelua kuulovammaisille. Ensimmäinen maininta lakiteksteissä viittomakielestä on jo vuodelta 1995, mutta viittomakieli ja siihen liittyvät vaatimukset mainitaan monessa lain kohdassa, joten jokainen lukija tulkitsee lain tarkoituksen omalla tavallaan. Vuonna 2015 saatu viittomakielilaki on kirjattu yhteen paikkaan mikä selventää lain tulkintaa. Tämän opinnäytetyöni kautta haluan lisätä tietämystä kuulovammaisista ja heidän kommunikointikielestään eli viittomakielestä. Viittomakieltä koskevassa laissa 359/2015 sanotaan *”Lain tarkoituksena on edistää viittomakieltä käyttävien kielellisten oikeuksien toteutumista”* (Viittomakielilaki (359/2015)). Sovellan ja tulkitSEN tätä myös siten, että asioidessaan kaupassa tai asiakaspalvelussa, kuulovammaisen tulisi saada hyvää palvelua, vaikka sitten viittomien avulla.

Työn tavoitteita ovat: auttaa asiakaspalvelijoita kohtaamaan kuulovammainen asiakas, lisätä tietämystä kuulovammaisista henkilöistä sekä viittomakielestä ja kulttuurista (kommunikaatiosta) sekä tuottaa helposti luettava ja käytettävä opas kuulovammaisten kohtaamiseen ja asiakaspalveluun.

Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymys on: Kuinka kehittää PeeÄssän Kuopion Prismen asiakaspalvelua kuulovammaisen asiakkaan kohtaamisessa asiakaspalvelutilanteessa?

2 TYÖN TILAAJA JA YHTEISTYÖKUMPPANI

Työn tilaaja ja yhteistyökumppani on Osuuskauppa PeeÄssän Prisma Kuopiossa. Kuopion Prisma on kolmas kauppaketjuun kuuluva yksikkö Varkauden ja Iisalmen lisäksi. Kaikki kauppayksiköt toimivat ketjun määrittelemien periaatteiden mukaisesti. Prismalle tärkeitä asioita ovat kustannusjohtajuus, asioinnin helppous, valikoimien monipuolisuus, kilpailukykyinen hinnoittelu sekä ammattitaitoinen henkilökunta. (OK-PeeÄssä 2016.)

Prisman asiakaspalvelu koostuu seuraavista asioista: Aitous ja avoimuus. Tähän sisältyy katsekontakti, tervehtiminen ja asianmukaiset sanat, kehon kieli ja siisti ulkoasu sekä asiakkaan tarpeiden kuuntelu. Asiakslähtöisyyteen sisältyy palvelutilanteen saattaminen loppuun, kiinnostus asiakkaan ongelmaan ja ratkaisun löytäminen, pelisilmä myyntitekniikkaan ja asiakkaan huomioiminen. Reippaus ja joustavuus: Yhteinen Prisma eli korjataan epäkohdat itse, kun huomataan, maalaisjärki mukana ja yllätetään asiakkaan odotukset. Persoonallisuus: personallinen palveluasenne, ripeät ja reippaat otteet palvelutilanteessa. Ammattitaito: tuotetuntemus, tekninen osaaminen ja palvelutaidot sekä -asenne. (OK-PeeÄssä 2016.)



Kuva 1 Prisman arvot

Osuuskauppa PeeÄssä on SOK eli Suomen Osuuskauppojen Keskusosuuskunnan jäsen. S-ryhmän muodostavat asiakasomistajat, osuuskaupat (alueosuuskauppa) sekä SOK. PeeÄssä toimii Pohjois-Savossa 20 kunnassa ja alueella on 81 toimipaikkaa. PeeÄssä työllistää noin 2000 työntekijää eri yksiköissä joista Kuopion Prismassa työskentelee noin 150. Osuuskauppa PeeÄssän omistaa noin 107 726 asiakasomistijaa. (OK-PeeÄssä 2016.)

3 VIITTOMAKIELI JA VUOROVAIKUTUS ASIAKASPALVELUSSA

Tässä luvussa 3 pohdin kielen ja viittomakielen merkitystä yhteiskunnassa sekä asiakaspalvelutilanteessa. Kerron aluksi lyhyesti viittomakielen historiaan ja oralismiin liittyviä ilmiöitä, koska tämä osaltaan selvittää syntymäkuurojen selkeää puheentuottamista. Vuorovaikutusta ja sen merkitystä asiakaspalvelussa avaan laajasti, koska se on yksi tämän työn pääteemoista.

Suomessa oli vielä 1960- ja 1970- luvuilla vallalla oralismi. Kuurojen kouluopetuksessa keskityttiin puheen tuottamiseen. Kuuroja rangaistiin oman kielensä, viittomakielen käyttämisestä. Oralismien taustalla on ollut tietämättömyyttä siitä, että viittomakieli on puhuttujen kielten veroinen kommunikaatiokieli ilmaisukyvyn ja käyttömahdollisuuksien puolesta. Viittomakieli on syntynyt ja kehittynyt kuurojen yhteisöissä. Viittomakieli ei ole tekokieli eikä kuurojen apuväline vaan kommunikaatiokieli niin kuin puhututkin kielet. (Malm & Östman 2000, 10.) Suomen viittomakielisten historiasta, Maahan Lämpimään teoksesta selviää pakkosulauttamisesta ja oralismista paljon asioita. Teoksessa on myös oralismin ajan oppilaiden kokemuksia puheopetusmenetelmästä. Monella entisellä oppilaalla oli huonoja muistoja puhumaan opettelusta. Melkein jokainen mainitsi, että opettaja työnsi lusikan, puutikun tai sormen oppilaan suuhun äänteitä opetellessa. Myös viittomakielen käytöstä oppitunnilla rangaistiin lyömällä karttakepillä sormille. (Salmi & Laakso 2005 144, 155 - 159.) Suomessa ei siis oralismin aikoihin ollut viittomakielellä asemaa ja sitä ei oikeastaan arvostettu. Haluttiin vain, että kaikki kuurot oppisivat puhumaan ja unohtaisivat viittomakielen.

Puhuttaessa kielistä ajatellaan usein puhuttua sekä kirjoitettua kieltä. Ihmisen kielikyvylä on kuitenkin monta ilmenemismuotoa. Näistä mainittakoon viitottu kieli yhtenä esimerkkinä. Viitottu kieli on kuurojen yhteisössä ja maailmalla kehittynyt kieli, joka perustuu käsien, kasvojen sekä vartalon käyttöön viestin tuottamisessa. Viittomakielellä ei ole vakiintunutta kirjallista muotoa. Puhutuissa kielissä osalla on kirjoitettu muoto ja kirjakieli, jotka eroavat puhekielestä. Viittomakielessä ei ole kirjakulttuuria tai kirjakieltä mutta siinä on silti erilaisia tyylilajeja. (Malm & Östman 2000, 9.) Esimerkiksi arkikeskustelu, puheenvuoro palaverissa tai runon esittäminen ovat hyvin erityyppisiä niin viittomakielessä kuin puhutuissa kielissäkin. Näistä kaupassa asioi-
dessa ja asiakaspalvelutilanteessa käytetään arkikeskustelutyyliä.

Viittomakieltä ihmisten keskuudessa ei ole pidetty oikeana kielenä. Syynä tähän lie-
nee kuulevien ennakkoluulot ja suhtautuminen vieraaseen ja tuntemattomaan asiaan
sekä tietämättömyys. Erilaisuus tuntuu vaikealle, kun itse kuuluu valtaväestöön ja
toiset vähemmistöön. Vähemmistön oma tuntuu vieraalta ja oudolta asialta sekä
huonommalta kuin enemmistön oma. Kieli ja vuorovaikutus ovat korkea kynnyks, kun
yhteistä kieltä ei ole ja vuorovaikutusta ei synny. (Malm & Östman 2000, 9.)

Ihmisyhteisöjen toiminnan perusedellytys on kielen käyttö. Monet päivittäiset asiat
kuten opiskelu, työ, harrastukset ja muu viihde perustuvat kieleen. Myös sosiaalisia
suhteita luodaan ja ylläpidetään kielen avulla. Ilman kieltä ihminen jää yhteiskunnan
ulkopuolelle ja syrjäytyy. (Malm & Östman. 2000, 9.) Itse olen ollut mukana kuurojen
yhteisössä useita vuosia ja yhteisön jäsenet ovat samalla tavalla mukana yhteiskun-
nan toiminnassa ja vaikuttamistyössä kuten muutkin ihmiset. Nykyään viittomakielellä
on asema ja se on tunnustettu myös Suomen laissa.

3.1 Kommunikointi asiakaspalvelussa ja vuorovaikutuksen syntyminen

Asiakaspalvelu ja kommunikointi ovat tärkeässä roolissa asiakaspalvelutilanteessa.
Yhteisen kielen puuttuessa kommunikointi on vaikeaa ja asiakaspalvelustakin voi
tulla haasteellista. Asiakaspalvelua ja asiakkaan kohtaamista käsitteleviä kirjoja ja
oppaita löytyy lukuisia. Asiakaspalvelua opetetaan oppiaineena esimerkiksi merko-
nomi -koulutuksessa ja majoitusalan opinnoissa. Opetuksessa ei kuitenkaan käydä
läpi erityisasiakasryhmiä, vaikka periaatteessa kaikkeen asiakaspalveluun pätee sa-
mat asiat. Ongelma kuitenkin on siinä, ettei tietämystä ole tarpeeksi kuulovammaisista
tai muista erityisasiakasryhmistä, siksi kuuron tai kuulovammaisen asiakkaan koh-
taaminen kassalla luo jännitteitä. Asiakaspalvelu on vuorovaikutusta toisen ihmisen
kanssa ja vuorovaikutusta ei aina synny, jos ei ole yhteistä kieltä. (Pesonen, Lehto-
nen & Toskala 2002, 62 - 63).

Kaarina Mönkkönen (2007, 14) käsittelee teoksessaan laajasti vuorovaikutusta asia-
kastyössä. Asiakaspalvelutyössä korostetaan asiakkaan tasavertaista kohtaamista
sekä asiakaslähtöisyyttä. Liike-elämässä on melko helppo toteuttaa nämä asennoi-

tumalla asiakkaaseen ystävällisesti sekä kiinnostua asiakkaan tarpeista. Myyjä ei aina konkreettisesti myy tuotteita, mutta on hyvä muistaa, että hän edustaa yritystä ja toimintaa. Myyjä kuitenkin aina myy asiakkaalle yrityskuvaa työpaikastaan. Näitä samoja ohjeita löytyy myös Kuopion Prisman omista arvoista.

Vuorovaikutus käsitteenä ei ole yksiselitteinen vaan siihen liittyy monenlaista ymmärrystä. Sitä ei voi yhdellä sanalla selittää. Vuorovaikutukseen sisältyy yksilöiden, yhteisöjen ja organisaatioiden sekä kulttuurien välistä vuorovaikutusta. Se voi olla valtaa tai vallankäyttöä, yhteistyötä, sosiaalisesti jaettuja sopimuksia tai säännöstöjä. Vuorovaikutukseen liittyy myös käsitteitä, samoja käsitteitä ymmärretään eri yhteyksissä eri tavalla. Nykyään käytetään vuorovaikutukseen liittyen termejä esimerkiksi verkostoituminen, moniammatillisuus, voimaantuminen tai asiakaslähtöisyys. Näistä on kuitenkin haasteellista erottaa vivahde-eroja ja hienosäätöä, mitä nämä työtapoihin viittaavat vuorovaikutus-termit edellyttävät. Maailmassa on löydetty monenlaisia menetelmiä eri aloilla ja niillä on yritetty ratkaista vuorovaikutuksen problematiikkaa. On olemassa toimintamalleja, jotka toimivat tietynlaisissa tilanteissa ja auttavat kohtaamaan asiakasta. Totuus on kuitenkin, ettei kaikkiin ihmisiin voi soveltaa samalaista toimintamallia, sillä vuorovaikutustilanteet ja asiakkaat ovat erilaisia. (Mönkkönen 2007, 15.)

Merkittävimmät oivallukset sekä kokemukset tapahtuvat ihmisten välissä eli ihmis-suhteissa. Vuorovaikutustilanteessa jokainen tuo elämästään palan historiaansa ja kulttuuriaan asiointitilanteeseen. Yleensä puhutaankin vain asioista, mutta jokaisella ihmisellä on yksilölliset tavat katsoa asioita. Asiakaspalvelijan on tärkeää luottaa omaan tuntemukseen, intuitioon palvelutilanteessa, mikä on kussakin tilanteessa sopivaa ja luontevaa. Vuorovaikutusammattilainen kehittää oman tyykinsä toisen kohtaamisen dynamiikkaan. Näin on suositeltavaa tehdä kassatyössä kohdatessa kuulo-vammainen asiakas. Myyjän tavoite on saada myyntitapahtuma loppuun käyttäen erilaisia keinoja. (Mönkkönen 2007, 16 – 17.) William B Martin (1989) esittää teoksessaan hyvin tarkan mallin, kuinka asiakaspalvelu tulisi tapahtua. Hänen mielestään kaikkein tärkein asia on tuntea asiakas ja mitä asiakas haluaa. Hänen mallissaan asiakaspalvelijan on myös itse mietittävä, mikä on hänen oma malli tai tapa toimia asiakkaan kanssa. William B Martinin mielestä näin myyntitapahtumasta tulee onnistunut ja molemmat osapuolet ovat tyytyväisiä.

Seuratessani kassatyötä, olen huomannut, että osa myyjistä selviytyy hyvin, osalle asiakaspalvelutilanne kuulovammaisen kanssa tuo jännitteitä, jolloin selviytymiskeinojen keksiminen tilanteessa jää vähäiseksi. Olen useamman vuoden seurannut kassamyyjiä työssään ja tehnyt johtopäätöksiä heidän toimintansa perusteella.

Asiakkaan palveleminen on liiketoiminnan ratkaisevin ja viimeinen lenkki. Sanotaankin, että asiakaspalvelija on organisaation käyntikortti. Tässä on tärkeässä roolissa asiakkaan ja asiakaspalvelijan vuorovaikutus, vaikka asiakaspalvelijan toimintaan heijastuu myös organisaation sisäiset suhteet. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 7.) Asiakaspalveluprosessi on edennyt siihen saakka, että asiakkaan tarvitsema tuote on oikeanlainen, sitä on saatavilla varastossa sekä hinta on oikea ja asiakas on kiinnostunut ostamaan tuotteen, mutta kauppa saadaan kaatumaan taitamattomaan asiakaspalveluun. Kauppa voi kuulovammaisen kohdalla kaatua kielimuuriin tai asiakaspalvelijan asenteeseen kuulovammaista kohtaan. Asiakas jättää tavaran ostamatta eikä ehkä koskaan palaa takaisin. Kaupan olisi voinut pelastaa hyvällä asiakkaan kohtaamisella ja palvelulla. Palvelutilanteet ovat erilaisia ja niihin ei ole yhtä ratkaisumallia. Hyvä itsensä johtaja on myös hyvä asiakaspalvelija. Tarvitaan vahva motivaatio ja sitoutuminen asiakkaisiin sekä yrityksen päämääriin. (Lundberg 2002, 5 - 7; Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 59.)

Erilaisen asiakkaan ja erilaisuuden kohtaamisen haasteena on ihmisten ajattelu, kokemisen ja tuntemisen tapojen erilaisuus sekä monitahoisuuden hahmottaminen. Edellytyksenä erilaisuuden ymmärtämiseen on toisten erilaisuuden tunnistamista ja oman yksilöllisyyden ymmärtämistä. Organisaation sisällä tuleekin tarkasti pohtia mitä asiakas, palvelu ja laatu itse kullekin merkitsevät ja miten ne määritellään. Näin on helpompi tunnistaa erilaisuuden merkittävyys sekä omien ajattelu ja kokemistapojen vaikutus erilaissa tilanteissa. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 11 - 12.) Olen itse havainnut, että asiakaspalveluammateissa on hyvin monenlaisia ihmisiä töissä. Monet esimerkiksi kaupan kassalla tai kahvilassa työskentelevät ovat ystävällisiä vammaisia ihmisiä kohdatessaan. Joukkoon valitettavasti mahtuu myös niitä, jotka eivät ymmärrä vammaisia. Yksi tapaus muistuu minulle mieleen vuosien takaa pyörätuolilla liikkuvasta asiakkaasta. Asiakkaalla oli käsissä jäykkyyttä ja hänellä kesti maksaminen normaalia pidempää. Asiakaspalvelija kassalla hermostui tähän ja tuskaisi asi-

akkaalle, että mitäs sinä viivyttelet. Asiakaspalvelija olisi voinut tiuskimisen sijaan tarjota apua asiakkaalle.

3.2 Asiakkaana kuulovammainen

Asiakaspalvelussa viestintä ja viestiminen voivat olla joskus haasteellisia. Keskustelu voi olla enemmän dialogia eri osapuolten oletusten ja ennakkoluulojen kesken kuin keskustelun kohteena olevasta asiasta. Keskustelu ei etene, jos osapuolet kommunikoivat sen mukaan mitä olettavat toisesta. Ensin on siis selvitettävä kumppanin näkökannat ja sitten voidaan viedä näkökulmia lähemmäs toisiaan. Vaikka aktiivisesti yrittää ymmärtää ja tulla ymmärretyksi, voi silti tulla väärinkäsityksiä. Ihmiset monesti luulevat puhuvansa selvästi ja tuovansa asiat tai ohjeen selkeästi esille. Lisäksi ihmiset luulevat ymmärtävänsä toisen osapuolen puheenvuoron tai perustelut juuri niin kuin tämä oli tarkoittanut. Asiat eivät etene näin. Asian esittäjä yliarvioi oman johdonmukaisuutensa ja perustelujen järkevyyden koska katsoo asiaa vain omasta näkökulmastaan tai ihan vain siksi, että oletus toisen osapuolen näkökulmasta on virheellinen. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 68.)

Haastattellessani kuuroja heidän asiakaspalvelukokemuksistaan eräs henkilö kertoi minulle tilanteen, jossa myyjä oli käyttäytynyt omituisesti. Asiakas oli ostanut virustorjuntaohjelman tietokoneelle. Kotona asiakas oli yrittänyt asentaa ohjelmaa mukana tulleelta levyltä, mutta levyltä lataus ei onnistunut. Asiakas oli kokeillut kahdella tietokoneella latausta. Asiakas meni takaisin kauppaan vaihtamaan tuotetta. Myyjä ei ollut uskonut asiakasta vaan väitti asiakkaan tietokoneessa olevan vikaa ja teki asiakkaalle selväksi, että levyissä ei ole koskaan vikaa. Asiakas ja myyjä olivat kirjoittaen paperille käyneet tämän keskustelun. Asiakas kertoi huomanneensa myyjän suuttuvan ja myyjän olemuksesta näkyi negatiivinen asenne asiakasta kohtaan. Viimein myyjä oli suostunut palauttamaan rahat asiakkaalle.

Edellä mainittuun ennakkoluuloon viitaten myös kuulovammaisen asiakkaan kanssa asiointi voi tuottaa hankaluuksia. Asiakaspalvelijalla voi siis olla ennakkoluuloja ja -käsityksiä kuulovammaisesta asiakkaasta. Viesti ei aina mene perille, vaikka sen omasta mielestään on selkeästi esittänyt. Asiakaspalvelijalla tulisi olla sosiaalista

herkkyyttä, jotta pystyy muodostamaan itselleen oikean kuvan toisen osapuolen näkökulmasta. Samalla asiakaspalvelija varmistaa, että asiakkaalle välittyy myös asiakaspalvelijan näkökulma. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 69 - 70.)

Asiakastyytyväisyys saavutetaan, myös kuulovammaisen asiakkaan kohdalla, kun kuunnellaan asiakasta ja asiakkaan ongelmiin paneudutaan sekä etsitään ratkaisuja. Asiat tulisi sanoa asiakkaan kielellä ja tuttuja käsitteitä käyttäen. Esimerkiksi jos kuulovammaiselle asiakkaalle kirjoittaa paperille asioita niin tutut käsitteet auttavat ymmärtämään paremmin. Tärkeää on perustella vaihtoehtoja asiakkaan tavoitteiden ja arvomaailman kautta. Kun asiakaspalvelija ottaa huomioon asiakkaan näkökulman ja mielipiteet, asiakkaalle syntyy kuva luotettavasta ja asiantuntevasta yhteistyökumppanista tai organisaatiosta. Nämä ovat keskeisiä asioita myös, jos asiakkaana on kuulovammainen. (Pesonen, Lehtonen & Toskala 2002, 96.)

Haastatteluja tehdessäni kuulovammaiset kertoivat, että he eivät aina saa sellaista asiakaspalvelua kuin pitäisi. Heidän kokemuksien mukaan kuulovammaista asiakasta on vähätelty esimerkiksi reklamaatio tilanteessa. Myyjä ei ole uskonut asiakasta viallisesta tai toimimattomasta tuotteesta vaan elekielestä on ilmennyt, että myyjä pitää asiakasta tyhmänä ja osaamattomana. Joskus myyjä on jopa suuttunut, kun kuulovammainen asiakas on tehnyt ostetusta tavarasta valituksen eli reklamaation.

Haastatteluissa useampi kuulovammainen henkilö myös mainitsi, että hän valitsisi mielusti sellaisen liikkeen, jossa myyjät osaisivat viittoa edes vähän tai osaisivat sormiaakkoset. Tämä taito loisi turvallisuutta ja luotettavuutta asiointeihin kaupassa tai asiakaspalvelutilanteessa. Kuulovammaisten mielestä olisi hyvä idea, että asiakaspalvelijalla olisi mahdollisuus käyttää kuvia asiakaskohtaamisissa. Myyjän tulisi myös osata mukautua tilanteeseen ja kiireettömästi hoitaa tilanne asiakkaan kanssa. Hermostuminen ei auta asiaa eteenpäin päinvastoin kuulovammainen asiakas tuntee itsensä vaivautuneeksi eikä palaa liikkeeseen enää tapahtumien jälkeen. Tärkeänä ohjeena asiakaspalvelijoille kuulovammaisilta, pidä aina paperia ja kyniä saatavilla taskussa. Kuulovammaisten keskuudessa leviää hyvin nopeasti tieto, jos jossakin liikkeessä on saatu hyvää palvelua. Lisäksi erityisesti syntymäkuurojen haastattelussa selvisi, etteivät myyjät osaa visualisoida. Visuaalinen toiminta kuurojen mielestä helpottaa tilannetta erittäin hyvin. Kuulin kuuroja haastatellessani paljon esimerkkejä

savukeautomaatin numeroiden selvittämisestä. Ei tarvitse osata viittomakielisiä numeroita vaan sormilla voi näyttää numeroa, esimerkiksi numero 57 voidaan ensin näyttää sormilla 5 ja sitten 7 sormea.

Kuulovammainen viittomakieltä käyttävä tai huonokuuloinen henkilö ei poikkea asiakkaana muuten kuin, että hän ei kuule puhetta ja vuorovaikutusta ei synny puheen kautta. Kuulovammainen- käsitettä käytetään ihmisistä jotka ovat huonokuuloisia tai kuuroja, he kuulevat jonkin verran tai eivät ollenkaan. (Väätäinen 2005, 11).

Huonokuuloiset kuulevat kuulokojeella puhetta, mutta ympäristön äänien eli taustahälyn vuoksi kuuleminen voi olla haasteellista. Huonokuuloiset käyttävätkin kuulemisen apuna huulilukua, siksi on tärkeää, että katsotaan suoraan asiakasta eikä peitetä suuta puhuttaessa asiakkaalle. Huuliolla tarkoitetaan artikulaatioon tarvittavia kasvojen alueita. Nämä alueet ovat huulet, kieli, hampaat ja leuka. Huulilta lukeminen tarkoittaa kaikkien näiden alueiden liikkeiden seuraamista puheen aikana. Huuliluku on laajempi käsite, koska siihen liittyy visuaalinen eli näkemiseen ja auditiiviseen eli kuuloon perustuvaa informaatiota. Myös ilmeillä ja eleillä sekä kieliopilla on tärkeä informatiivinen tehtävä huuliluvussa. (Kuuloliitto 2009a.)

Huuliluku auttaa puheen ymmärtämisessä. Huuliluvussa kuultua informaatiota täydennetään tai se korvataan artikulaatioelimistön liikkeiden, eleiden sekä ilmeiden seuraamisella. Käsien liikkeet ja kovien äänien aistiminen tuntoaistin avulla täydentää informaatiota. Joissakin tilanteissa huuliluku ei onnistu tai se on mahdotonta esimerkiksi, kun keskustelijoiden välinen etäisyys on liian pitkä, valaistus on riittämätön tai puhetta kuunnellaan jonkin laitteen välityksellä. Monet äänteet muistuttavat toisiaan huulilta luettaessa, jotkut äänteet eivät edes näy huulilla. Tämä lisää merkittävästi väärinymmärryksen riskiä. Huuliluku puheen ymmärtämisen apuna toimii siis parhaiten kahden keskisissä keskustelutilanteissa. Kokous- ja ryhmätilanteissa huuliluku vaikeutuu ja muuttuu jopa mahdottomaksi. Huuliluku vaatii paljon harjoitusta ja visuaalista lukutaitoa. Monesti ajatellaan, että kaikki huonokuuloiset ja kuuroutuneet lukevat sujuvasti huulilta, mutta huulilukutaito on yksilöllinen taito. (Kuuloliitto 2009b.) Huonokuuloiselle asiakkaalle ei tarvitse huutaa vaan normaali selkeä ja rauhallinen puhe on sopiva kommunikointi tapa. Huutaminen tuntuu epämiellyttävälle, koska kuulokoje voimistaa ääntä. (Jauhiainen 2007,98; Väätäinen 2005, 94 - 96.)

Monet kuulovammaisista käyttävät kommunikaatiokielenään viittomakieltä tai viitottua puhetta kuulemisen apuna. Kuulevista henkilöistä on monesti haasteellista palvella asiakasta, jos vuorovaikutusta heidän välilleen ei synny. Kokemukseni mukaan tilanne on aina epämurkavaa molemmiin puolin. Silloin tällöin haasteita kohdataan kuurojen kirjoittamisen taidon vaihtelun vuoksi, siksi myyjän voi olla vaikea ymmärtää mistä on kyse. Kuurojen äidinkieli on viittomakieli.

Kuuroutuneita ihmisiä on Suomessa arvioilta 3000. Kuuroutuneet menettävät kuulonsa puheen oppimisen jälkeen. Kuuroutuneet eivät saa selvää puheesta edes kuulokojeen avulla, mutta voivat toki kuulla ääniä. Osa kuuroutuneista saattaa hyötyä sisäkorvaistutuksesta eli implantista. Sisäkorvaistute on sähköinen kuulokoje, mikä asennetaan leikkauksella. Leikkauksessa sisäkorva ohitetaan ja sähköinen signaali johdetaan kuulohermoon. (Kuuloliitto 2016d.) Monesti kuuroutuneet henkilöt ovat opetelleet viitottua puhetta, mikä ei ole itsenäinen kieli vaan kommunikaatiotapa, jossa käytetään viittomia puheen kanssa samanaikaisesti. Kuuroutunut henkilö kykenee puhumaan, hän on oppinut puhumaan ennen kuuroutumistaan. (Väätäinen 2005, 11.)

Huonokuuloisia tai kuulovikaisia henkilöitä arvioidaan olevan Suomessa noin 750 000, iso joukko näistä ihmisistä hyötysi kuulokojeen käytöstä, mutta vain noin 75 000 käyttää kojetta kuulemisen apuna. Iän myötä tulee kuuloon heikentymiä, toisaalta nuorilla kuuloon kohdistuu erilaisia uhkia esimerkiksi musiikin kuuntelu korva-kuulokkeilla ja erilaiset festivaalit ja musiikkitapahtumat. Työperäisiä kuuloon kohdistuvia meluvammoja ilmenee vuosittain useita. Huonokuuloiset käyttävät pääsääntöisesti suomen kieltä kommunikaatiomenetelmänä, mutta kuulevat taustahälinän vuoksi esimerkiksi kaupassa huonosti. (Kuuloliitto 2009c.)

Kuuroja ihmisiä on Suomessa noin 5000 ja he ovat syntymästään asti olleet kuuroja tai menettäneet kuulonsa varhaislapsuudessa, kuitenkin ennen kuin ovat oppineet puhumaan. Heidän äidinkieltensä on viittomakieli. Viittomakieli on visuaalinen kieli, jossa on oma kielioppinsa ja rakenne. (Jauhiainen 2007, 98; Lonka & Korpiaakko-Huuhka 2005, 6 - 7.)

4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää Kuopion PeeÄssän Prisman asiakaspalvelua kuulovammaisen henkilön kohtaamisessa asiakastilanteessa. Laatimani opas auttaa Prisman henkilökuntaa kohtaamaan kuulovammaisen asiakkaan rennosti ja luontevasti. Halusin myös opinnäytetyölläni tiedottaa kuulovammaisista ja viittomakielestä.

Tästä aiheesta ei ole aikaisemmin tehty opinnäytetyötä, joten tämä työ on ainutkertainen. Koska minulla ei ollut käytössä aikaisempaa tai aikaisempia tutkimuksia tai materiaalia, etsin itse aiheeseen liittyvää kirjallisuutta. Omassa työssäni tärkeässä osassa olivat tekemäni kyselyt, haastattelut ja havainnoinnit Kuopion Prismalla ja kuulovammaisten keskuudessa. Niiden perusteella sain täsmennettyä asiakasryhmätietoa ja asiakkaiden sekä henkilöstön kokemuksia työhöni hyödynnettäväksi.

Produktiin eli opasmateriaaliin tein ohjeet videon ja teksti muodossa Movenote-ohjelmalla. Aluksi oli tarkoitus myös tehdä painettua materiaalia, mutta työn tilaajan arkityössä on hankalaa käyttää painettua materiaalia. Päätin siis tehdä sähköisen opastusvideon ja lisäksi kerään listaksi verkko-osoitteita, joissa käsitellään viittomakielen opiskelua ja löytyisi viittomia. Niistä verkkosivuista Prisman työntekijät voivat käydä katselemassa ja opiskella oman kiinnostuksen mukaan. Tällä verkko-osoitelistalla täytän Prisman työntekijöiden kyselyn vastauksista ilmenneeseen kiinnostukseen viittomakielen opiskelusta.

5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS JA PRODUKTI

Tutkimuskysymys tässä opinnäytetyössä on: Kuinka kehittää PeeÄssän Kuopion Prisman asiakaspalvelua kuulovammaisen asiakkaan kohtaamisessa asiakaspalvelutilanteessa? Tutkimusmenetelminä tässä työssä käytin haastattelua, kyselyä ja havainnointia.

Ensimmäinen yhteydenotoni PeeÄssälle oli huhtikuussa 2015. Laitoin sähköpostin opinnäytetyöideastani Peeässän johdonsihteerille. Vastausta ei kuulunut, joten soitin sihteerille ja kysyin tilannetta. Hän oli vähän ihmeissään, ettei kukaan ollut vastannut minulle, koska hän oli välittänyt sähköpostiviestini johtoasemassa oleville henkilöille ja ideani oli herättänyt kiinnostusta. Sähköposti välitettiin uudelleen ja jäin odottamaan vastausta. Vieläkään ei kuulunut vastausta. Yritin itse selvittää esimerkiksi kauppiaan tai tavaratalonjohtajan yhteystietoja, mutta se oli työn takana. Lopulta sain google haulla selville Prisman johtajan ja otin häneen yhteyttä ensin sähköpostilla ja myöhemmin juttelimme puhelimesta opinnäytetyöhön liittyvistä asioista.

Tiedonhankinnan aloitin Kuopion Kuulo Ry:n tiistai kerhossa, jossa kävin kertomassa työstäni ensimmäisen kerran 20.10.2015. Tietoiskuani kuunneltiin mielenkiinnolla ja esitettiin erilaisia ideoita. Annoin omat yhteystietoni vastauksia ja lisäkysymyksiä varten. Seuraava käyntini kerhossa oli 1.12.2015 jolloin nopeasti kyselin vastauksia. Jäsenet pyysivät minulta kysymyksiä avuksi vastaamiseen, koska oli vaikeaa kertoa kokemuksia omasta päästä. Tein lomakkeet ja seuraava käynti oli 19.1.2016, jolloin jaon kyselylomakkeita henkilökohtaisesti ihmisille. Muutama jäsen vastasi heti lomakkeeseen. Kaksi jäsentä otti kyselylomakkeen ja lupasi vastata sähköpostiini. Toiselta näistä sain melko pian sähköpostiin vastaukset. Toinen näistä ei vastannut ollenkaan. Sain kuitenkin kokonaisuudessaan vastauksia melko hyvin eli 7 vastausta ja monissa vastauksissa annettiin vinkkejä myyjille. Näitä vinkkejä olen käyttänyt tehdessäni produktia eli opasvideota.

Haastattelujani jatkoin Kuopion Kuurojen yhdistyksellä lokakuussa 2015 kahdesti. Ensimmäisen vierailuni teemana oli opinnäytetyöni esittely ja kokemusten keräämi-

nen. Aihe herätti kovasti kiinnostusta kuurojen yhdistyksen jäsenissä ja sain myös vinkkejä heiltä. Pyysin myös, että kuurojen yhdistyksen jäsenet kirjoittaisivat kokemuksia asiakaspalvelusta tai lähettäisivät minulle viitotun videon. Näin ei kuitenkaan tapahtunut, joten päätin mennä uudestaan vierailulle ja rohkaista ihmisiä kertomaan kokemuksiaan. Käyntini oli antoisa, koska keskustelu kävi vilkkaana, kaikki paikalla olevat yhdistyksen jäsenet halusivat kertoa kokemuksia ja antaa vinkkejä. Nämä olisi ihan ehdottomasti pitänyt videoida. Minulla ei kuitenkaan ollut videokameraa ja koulun kamerat olivat varattuja.

Kävin Joensuussa Pohjois-Karjalan kuurot Ry:n kerhoillassa haastattelemassa ihmisiä 11.11.2015. Olin jo ennen tätä vierailua laittanut tiedotus- ja kyselyvideoni Facebookin nähtäville. Minut otettiin iloisesti vastaan ja muutama kerhon jäsen halusi heti kertoa kokemuksia kaupan kassalla asioinnista. Tämän jälkeen satunnaisesti valitsin ihmisiä ja kysyin, että haluaisivatko vastata kysymyksiini. Joitakin ihmisiä tuli haastateltavaksi. Sain kaikilta hyvin samankaltaisia vastauksia eli pääosin asiat sujuvat hyvin asiakaspalvelutilanteissa, mutta myyjien olisi hyvä osata vähän viittomia ja aina täytyy taskussa olla paperia ja kynä. Vastaajia oli yhteensä 5.

Heinolan kuurojen kerhoon olin Skypellä yhteydessä 30.10.2015. Siellä oli paikalla vain neljä jäsentä, mutta keskustelin heidän kanssaan asiakaspalvelusta. Myös näiltä jäseniltä tuli samoja vastauksia kuin muidenkin yhdistysten jäseniltä. Vastausten teemat liittyivät viittomien osaamiseen ja visuaalisten eleiden käyttöön.

7.9.2015 tapasin johtajan lomansijaisen myyntipäällikkö Katja Muhosen. Keskustelimme opinnäytetyöstä ja produktista. Keskusteluissa selvisi, ettei minun ajatteleman produkti, kirjallinen opas, ole käytännöllinen heidän työssään. Ideoitiin yhdessä kassoille muovitaskuun tulevaa kuvallista pikaopasta, josta voi näyttää kuulovammaiselle asiakkaalle kuvan. Päädyimme myös siihen, että teen muutamia kappaleita oppaita, jotka ovat laajempia sisältäen viittomia. Sen voi liittää esimerkiksi perehdytyskansion liitteisiin ja viedä henkilökunnan kahvihuoneeseen luettavaksi tauolla. Tämä opas asia muuttui työn edetessä ja päädyttiin siihen, että kerätään viittomakieleen ja opiskeluun liittyvistä nettiosoitteista listan Prismen henkilöstölle.

Tilaaaja- ja sopimuspalaveri pidettiin Kuopion Prismalla 5.11.2015. Palaverissa selkiytyi työn tavoite ja missä muodossa opas antaisi parhaan hyödyn asiakaspalvelun käytössä. Myyntipäälikkö Katja Muhosen mukaan painettu opasvihko tai esite on hankalaa kassatyössä rajoitetun tilan vuoksi ja opasta on hankalaa kantaa mukana taskussa. Sähköinen versio oppaasta tuntui siis parhaalta vaihtoehdolta. Keskustelimme palaverissa myös tyynysilmukan kokeilujaksosta info -pisteessä. Lupasin selvittää voisiko silmukan saada jostakin lainaksi. Laitoin heti palaverin jälkeen Kuulo Ry:n sihteerille sähköpostia ja tiedustelin häneltä silmukan lainaamista. Sain vastauksen sihteeriltä, että hänellä ei ole induktiosilmukoita asiakas käyttöön, mutta sain yritysten nimiä, mistä voisin kysyä induktiosilmukkaa lainaksi.

Tapasin myyntipäälikkö Katja Muhosen maanantaina 8.2.2016. Kävimme yhdessä läpi 12.2.2016 järjestämäni teemapäivän ohjelmaa ja yhdessä laitoimme tiedotteen sähköpostilla Kuopion Prisman osastoille. Teimme viimeiset tarkistukset perjantain 12.2.2016 teemapäivää varten. Asensimme Kuulopiiri Oy:n lainaaman palvelusilmukan Kuopion Prisman infoon. Opastin silloin työvuorossa olevia myyjiä palvelusilmukan käyttöön ja he lupasivat opastaa muutkin infossa työskentelevät. Palvelusilmukan käyttöön liittyvän palautteen kerään kirjallisesti tekemälläni kyselylomakkeella. Kyselyyn vastaa sekä asiakas, että työntekijä. Käyttäjäpalautteiden avulla mietitään hyötyjä ja kannattaako palvelusilmukka hankkia Kuopion Prismalle. Käyttäjäkyselyn kommentit lähetän myös palvelusilmukan lainaajalle, Kuulopiiri Oy:lle.

Opastusvideoiden kuvaukset tein Prismalla 9.3.2016. Ennen kuvauspäivää huonokuuloinen kuvauksiin tuleva henkilö ei ollut selvillä ja kyselin Kuulo ry:n puheenjohtajalta mahdollisia ehdokkaita. Muutamaa päivää ennen sovittuja kuvauksia sain varmistettua henkilön kuvauksiin. Kuuro viittomakielinen asiakas oli selvillä jo helmikuussa. Kuvauspäivänä allekirjoitettiin tekemäni kuvausluvat. Kuvaukset menivät hyvin ja mielestäni sain hyvää videomateriaalia jatkokäsittelyä varten.

Kassatyöhön tulevat opastusvideot muokkasin heti Movenote -ohjelmalla ja liitin videon PowerPoint tekstiohjeet. Ensisijaisesti tässä opinnäytetyössä oli tarkoitus tehdä kassatyöhön opastusvideo.

Maaliskuusta 2016 elokuun loppuun 2016 kirjoitin ja muokkasin raporttia. Etsin myös lisää lähdemateriaalia netistä ja kirjastosta. Kirjoitin myös englannin kielisen tiivistelmän valmiiksi. Englannin kielisen tiivistelmän kirjoittamiseen hain apua ystävältäni sekä luin englannin kielisiä teoksia, jotta sanajärjestys ja kielioppi olisivat mahdollisimman virheetöntä.

5.1 Toiminnallinen opinnäytetyö

Toiminnallinen opinnäytetyö on yksi ammattikorkeakoulujen hyväksymä tapa tehdä lopputyö tai työelämän kehittämisprojekti. Toiminnallisessa opinnäytetyössä tavoitteena on ammatillisessa kentässä toimintojen ohjeistamista tai opastamista. Monesti myös työn tavoitteena on työn järjeistämisen tai jopa järjestely, poistetaan esimerkiksi työssä olevia päällekkäisiä työvaiheita. Työn produkti voi olla opas tai esite, jossa annetaan selkeät ohjeet työn tekemiseen. Nykyään suositaan sähköistä materiaalia eli materiaali on jossakin sovelluksessa josta käyttäjät pääsevät katsomaan ja käyttämään materiaalia. Yksi yleinen esimerkki produktista on työpaikan perehdytysopas eli ohjeistus työpaikan toimintatapoihin. Produktin muoto voi olla esimerkiksi vihko, esite tai muistitikulla oleva tiedosto. Yhtä lailla toiminnallinen opinnäytetyö voi olla messuosaston toteutus tai yrityksen kotisivujen toteuttaminen. Toiminnallisessa opinnäytetyössä yhdistyvät käytännön toteutus ja raportointi tutkimusviestinnän ohjeen mukaisesti. (Vilkka & Airaksinen 2003, 9.)

Opinnäytetyö lähtee liikkeelle aiheen valinnalla. Aiheen tulisi olla sellainen, mikä hyödyttää opiskelijaa tulevassa ammatissa ja toisaalta työn tilaaja myös hyötyy valmiista työstä. Toiminnallisessa opinnäytetyössä on suositeltavaa ja melkein edellytys, että työllä on toimeksiantaja. Näin opiskelija voi näyttää osaamistaan laajasti ja myös ehkä työllistyä toimeksiantajalle. Oikea yhteiskumppani, työn tilaaja, myös lisää opiskelijan vastuuntuntoa ja projektinhallintaa koska on tehtävä täsmälliset suunnitelmat ja aikataulut sekä toimittava tiimissä. Toiminnallisessa opinnäytetyössä on tärkeää rajata aihetta tarkasti, koska vaarana on työn laajeneminen liikaa. (Vilkka & Airaksinen 2003, 16 – 18; Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2001, 60 - 62.)

Toiminnallisen opinnäytetyön ehdoton edellytys on opinnäytetyöpäiväkirjan kirjoittaminen. Päiväkirja on opinnäytetyön prosessin dokumentointi, sillä siihen kirjataan kaikki työssä tehdyt vaiheet ja omat pohdinnat. Päiväkirja toimii muistina, koska työn tekeminen on ajallisesti pitkä prosessi ja loppuvaiheessa raporttia kirjoittaessa ei voi muistaa mitä työn alkuvaiheessa tapahtui ja millaisia ratkaisuja tehtiin. On tärkeää kirjata kaikki eri työvaiheissa tehdyt asiat opinnäytetyöpäiväkirjaan. (Vilkka & Airaksinen 2003, 18; Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2001, 48 - 49.) Minä kirjoitin myös opinnäytetyöpäiväkirjaa kierrevihkoon. Kirjoitin työvaiheiden eli haastattelujen, PeeÄssän Prisman työntekijöille tehdyn kyselyn ja havainnointien jälkeen ideoita ja ratkaisuja, joita syntyi. Myös toimeksiantajan palaverien ja haastattelujen jälkeen kirjasin ideoita muistiin. Kirjasin ylös myös havaintoja, joita saatoin tehdä omien ostosmatkojen yhteydessä kassatapahtumasta tai asiakaspalvelijan oivallisesta toiminnassa asiakaspalvelutilanteessa. Erityisen tärkeää oli kirjata ylös teemapäivän havainnoinnit Kuopion Prismalla 12.2. ja kuurojen yhdistyksissä tehtyjen haastattelujen myötä tulleet asiat. Havainnoista käytetään termiä observointi ja se tarkoittaa sitä, että tutkija havainnoi katseellaan toimintaa ympärillään. Havainnointi voi myös olla ympäristön äänien kuuntelemista. Havainnointi on hyväksytty tieteellinen metodi aineiston keruussa. Havainnointia voidaan tehdä sekä laboratorio-olosuhteissa tai luonnollisessa ympäristössä, siellä missä toimivat ja elävät. (Vilkka 2006, 37.) Havainnointien perusteella teemme asioista päätelmiä, tarvitaan siis ajattelukykyä ja päätöksentekotaitoa. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2001, 170).

Minun työssäni oli tavoitteena tuottaa sähköinen opasvideo kuulovammaisen asiakkaan kohtaamiseen kassalla. Opasvideon tavoitteena, oli antaa vinkkejä myyjille kuulovammaisen asiakkaan kohtaamiseen ja helpottaa asiakaskohtaamisia kuulovammaisen kanssa. Rajasin työn niin, että produkti on selkeä ja ajattelin myös tietoperustan olevan melko suppea, käsitellen asiakaspalvelua ja vuorovaikutusta sekä viittomakieleen liittyvää teoriaa. Viittomakielen historiaa käsittelen jonkin verran, en syvällisesti. Keräsin lisäksi viittomakieltä ja viittomakielen opiskeluun liittyviä nettiosoitteita, joita Prismen henkilöstö voi käyttää oman mielenkiintonsa mukaan opiskeluun ja lisätiedon hankkimiseen.

Toiminnallisen opinnäytetyön raportointi on dialogia tekemisen ja kirjoittamisen välillä. Raportissa sanallistetaan työprosessia. Raportissa tulee selvittää miksi ja miten

asioita on tehty sekä selvitetään työprosessin vaiheita. Raporttiin kuuluvat myös tulokset ja niiden perusteella tehdyt johtopäätökset. Tärkeää on myös pohtia omaa opimista koko opinnäytetyöprosessin aikana. (Vilkka & Airaksinen 2003, 65.)

Toiminnalliseen opinnäytetyöhön kuuluu raportin lisäksi produkti eli tuotos. Produktin muoto on yleensä kirjallinen joko opas tai esite ja sen kieli puhuttelee käyttäjäryhmää, teksti on kirjoitettu juuri heille. Varsinaisessa opinnäytetyöraportissa kerrotaan prosessia ja opittuja asioita. Nämä tekstilliset erot on syytä pitää mielessä koko ajan tehtäessä opinnäytetyötä. (Vilkka & Airaksinen 2003, 65.)

5.2 Tutkimukselliset selvitykset työn pohjatiedoksi

Tutkimuksellinen selvitys kuuluu toiminnallisessa opinnäytetyössä yhtenä osana idean tai tuotteen toteutukseen. Toteutustapa tarkoittaa niitä keinoja jolla materiaali, esimerkiksi oppaan sisältö hankitaan. Varsinaisia tutkimuksellisia menetelmiä ei tarvitse käyttää, mutta on syytä tarkasti harkita millä tavalla tietoa ja aineistoja kerätään. Ennen kun työtä aletaan työstämään ja tekemään selvitystä, täytyy miettiä millaista tietoa tarvitaan työn tueksi. Lisäksi tulee selvittää mistä tai keneltä tietoa voi kysyä ja millaisilla menetelmillä. Toiminnallisessa opinnäytetyössä pyritään takamaan tiedon laatu esimerkiksi tekemällä postikysely kohderyhmälle tai sähköpostikysely. Hyviä aineistonkeruutapoja ovat myös puhelinhaastattelut tai paikan päällä tehtävät henkilökohtaiset haastattelut. (Vilkka & Airaksinen. 2003. 57.) Minä keräsin tärkeää lähdemateriaalia haastatteleamalla kohderyhmiä ja kyselemällä kokemuksia kuulovammaisilta ja PeeÄssän Prisman asiakaspalvelijoilta. Prisman henkilöstön kokemuksia keräsin kyselylomakkeella. Lomakkeessa oli valmiiksi annettuna vaihtoehtoja ja vastaaja laittoi merkinnän oikean vaihtoehdon kohdalle.

Kyselin haastattelun muodossa kuulovammaisilta Kuopion kuurojen yhdistyksellä ja Joensuussa Pohjois-Karjalan kuurot Ry:n yhdistysilloissa sekä Kuulo Ry:n jäseniltä millaista palvelua ovat saaneet asioidessaan kaupassa. Heinolan kuurojen kerhoon olin yhteydessä Skypellä. Haastattelut toteutin yhdistysilloissa ja jokainen sai omin sanoin kertoa kokemuksistaan kaupan asiakaspalvelusta. En rajannut kysymyksiäni

eri kauppaketjuihin vaan kaikki kokemukset olivat tervetulleita. Haastattelun aikana kirjoitin muistiin asioita ja vinkkejä joita tuli esille. En videoinut haastatteluja ja näin jälkikäteen ajatellen kuvaus olisi ollut järkevää, jotta olisin voinut palata haastattelu-materiaaleihin uudelleen työn edetessä.

Aluksi yritin kerätä kuulovammaisten ihmisten kokemuksia Facebookiin laittamani videon välityksellä. Videolla pyysin halukkaita laittamaan kokemuksia minulle sähköpostissa kirjoittaen tai videolinkkinä. Ehdotin myös Skype -haastattelua. Tähän en saanut yhtään vastausta, joten päätin mennä henkilökohtaisesti kuurojen yhdistyksiin sekä kuulovammaisten kerhoon haastattelemaan ja kyselemään kokemuksia. Kuulo Ry:n jäsenille tein huhtikuussa 2016 vielä erikseen kirjallisen kysymyslomakkeen avuksi vastaamiseen. Vastaukset sai kirjoittaa suoraan kysymyslomakkeeseen tai lähettää minulle sähköpostissa.

Toteutin kyselyn Prisman työntekijöille 9.-18.12.2015. välisellä ajalla. Kysymyslomakkeet olivat henkilökunnan kahvihuoneessa, jossa kaikilla oli mahdollisuus vastata kyselyyn. Vein kysymyslomakkeita 40 ja niistä sain vastauksia 34.

Vastaajista suurin osa oli kohdannut kuulovammaisen asiakkaan ja tilanteet olivat sujuneet hyvin. Muutama vastaajista oli jännittänyt ja hermostunut asiakaspalvelutilanteessa.

Melkein kaikki vastaajat toivoivat selkeitä ohjeita kuulovammaisen asiakkaan kohtaamiseen. Vastaajat toivoivat myös viittomakuvia oppaan muodossa sekä haluaisivat oppia viittomakielen alkeita.

Muutama Prisman henkilöstöstä oli vastannut kohdanneensa asiakkaan, jolla oli tulkki tai avustaja mukana. Eräs työntekijä mainitsi, että oli tuntenut olevansa tilanteessa ulkopuolinen, koska asiakas ja tulkki viittoivat keskenään. Tämä oli minusta aika tärkeä kommentti meille opiskelijoille ja ammattitulkeille. Tulkin työssä olisi hyvä ottaa huomioon myös kuuleva osapuoli ja kertoa hiukan tulkin käytöstä tilanteessa.

5.3 Teemapäivä 12.2.2016

Järjestin Viittomakielen päivänä 12.2.2016 teemapäivän, jonka tarkoituksena oli tutustuttaa ja opastaa Kuopion Prisman työntekijöitä kohtaamaan kuulovammaisia asiakkaita. Teemaan liittyen minulla oli myös esitepöytä Kuopion Prisman kassojen läheisyydessä. Tarkoituksena oli jakaa tietoa viittomakielestä ja Viittomakielen päivästä.

Teemapäivä ei tuonut merkittävää hyötyä opinnäytetyölleni, johtuen siitä, että kuulovammaisia kävi vain muutamia ja heistäkään ei suurin osa tiennyt miksi olin paikalla. Tiedotus ei siis ollut tavoittanut kaikkia. Mielestäni tiedotin asiasta paljon, koska kävin Kuopion Kuurojen Yhdistyksellä useamman kerran ja Kuopion Kuulo Ry:n kerhossa useasti. Lisäksi tiedotin useamassa ryhmässä Facebookissa. Facebook on nykyään monen yhdistyksen ja kerhon pääasiallinen tiedotuskanava. Huomasin myös, että ihmiset ovat kiireisiä ja tekevät montaa asiaa samaan aikaan. Luulen, että kiire on yksi syy miksi ihmiset unohtavat asioita.

Koska kuulovammaisia kävi vain muutamia, kassatyöntekijät eivät päässeet harjoittelemaan kuulovammaisen kohtaamista. Tekemäni tulostetut apukuvat jaoin kassoille ja kerroin mikä niiden tarkoitus oli. Kehotin käyttämään tarvittaessa. Uskon ja toivon, että kuvat jäävät vielä kassatyöntekijöiden käyttöön teemapäivän jälkeen ja he käyttäisivät kuvia kuulovammaisten asiakkaiden kanssa. Tästä teen johtopäätöksen, että yksi teemapäivä ei riitä, koska kuulovammaisia asiakkaita ei tiedotuksesta huolimatta käynyt. Jos olisi aikaa, järjestäisin viikon kestävä opastuksen ja tiedottaisin tehokkaammin. Aloittaisin tiedotuksen hyvissä ajoin ja voisin esimerkiksi Kuopion Prismalle tulostetut tiedotukset kahvihuoneeseen ja muihin henkilöstön tiloihin. Uskoisin, että tehokkaamman tiedotuksen myötä olisin saanut paremmin havainnointimateriaalia opinnäytetyöhöni. Nyt tässä järjestämäni teemapäivän kanssa kävi niin, etteivät Kuopion Prisman kassatyöntekijät tienneet teemapäivästäni ollenkaan. Kysyin oletteko saaneet myyntipäällikön lähettämän sähköpostin. Vastaus oli, että ei ole sähköpostia. Tajusin siinä vaiheessa, että sisäinen tiedotus ei ollut tavoittanut työntekijöitä.

Kiire näkyi myös Kuopion Prisman teemapäivässä. Ihmiset juoksivat esitepöytäni ohitse eivätkä ehtineet kuunnella asiaani. Muutamia kuulevia ihmisiä keskusteli

kanssani viittomakielestä, mutta Suomen politiikka oli kuitenkin päälimmäisen mielessä. Yritin johdatella keskustelua viittomakielilakiin ja kielen tärkeyteen mutta ihan turhaan. Eräs nainen kertoi hänen siskonsa olevan kuuro ja sitä kautta ymmärsi teemapäivän tarkoituksen. Luonani kävi myös nainen, joka kertoi olevansa lähiohjaajana kuuroille asiakkaalle. Tämän asiakkaan omaisilla on vähän vääristynyt käsitys tulkkauspalveluista ja siksi kieltäytyvät tilaamasta tulkkia. Kerroin lähiohjaajalle faktoja ja opastin häntä tulkkauspalvelun hakemiseen ja tulkin tilaamiseen. Hän oli erittäin kiitollinen minulle ja sanoi minun tekevän erittäin tärkeää työtä.

Huonokuuloiset huomioiden sain lainaksi Kuulopiiri Oy:stä palvelusilmukan. Palvelusilmukka asennettiin Kuopion Prisman infoon, koska ajattelimme, että siitä olisi eniten hyötyä infossa. Pääosin tavarantapalautukset tapahtuvat infossa ja sieltä käydään kysymässä neuvoa erilaisiin asioihin. Lisäksi palvelusilmukkaa voi tarvittaessa siirtää vaikkapa apteekkiin tai muualle kauppaan, koska sitä on mahdollista käyttää akkuvirralla. Kukaan asiakas ei kokeillut teemapäivän aikana palvelusilmukkaa. Laitoin uudelleen tiedotteen Kuopion Kuulo Ry:n puheenjohtajalle. Hän lupasi viedä viestiä jäsenille. Palvelusilmukka oli kokeilussa kuukauden ajan. Palvelusilmukka on laite jonka avulla asiakas kuulee myyjän tai muun puhujan äänen ilman tausta ääniä suoraan T-asennossa olevaan kuulokojeeseen tai muuhun induktiovastaanottoimeen. Muita äänen vastaanottimia voivat olla kuulokkeet tai kommunikaattorilaite. (Koivu. 1999, 40.)

Kuukauden kokeilun aikana palvelusilmukkaa kokeili ainoastaan yksi asiakas. Asiakas kirjoitti palautekyselyyn, että palvelusilmukasta on hyötyä, jos se on oikein asetettu myyjän ja asiakkaan väliin. Palvelusilmukan edessä ei saa olla esteitä ja se pitää olla suunnattu suoraan asiakkaaseen päin. Asiakas esitti toiveen, että palvelusilmukka voisi olla kassavuorovastaavan kassalla. Palvelusilmukkaa kokeillut myyjä antoi samanlaisen palautteen. Teen tästä johtopäätöksen, että olisi pitänyt antaa enemmän ohjausta palvelusilmukan käyttöön ja kirjoittaa myös selkeät ohjeet käytöstä. Palvelusilmukan hankita jää nyt Prisman esimiesten mietittäväksi.

5.4 Opastusvideo kuulovammaisen asiakkaan kohtaamiseen asiakaspalvelussa

Käytyäni keskusteluja Prisman myyntipäällikkö Katja Muhosen kanssa, tulin siihen tulokseen, että paras opas henkilöstölle on videomateriaali. Videossa kuvataan kuinka kohdata kuulovammaisen asiakas, tässä tapauksessa sekä kuuro viittomakieltä käyttävä, että huonokuuloinen kuulokojetta käyttävä henkilö.

Ajattelin ensin, että kuvaan videomateriaalin teemapäivän aikana, mutta kiireen vuoksi päätin toteuttaa kuvaukset myöhemmin. Yksi Prisman työntekijä lupautui kysyessäni teemapäivänä videoitavaksi opastusvideoon.

Suunnittelin kuvaavani kaksi videota. Toisessa asiakas on kuuro viittomakieltä käyttävä henkilö ja toisessa videossa asiakas on huonokuuloinen. Kuvasin kassalla asiakaskohtaamisen kassamyymyjän kanssa. Videoita kuvattiin kaksi jossa asiakkaina huonokuuloinen kuulokojeita käyttävä asiakas ja syntymäkuuro viittomakielinen asiakas. Kuvasin myös kenkien ostotilanteen, jossa asiakas ei kuullut kunnolla ja myyjän täytyi toistaa sanomansa useampaan kertaan. Muokkasin videoita Movenote-ohjelmalla. Kirjoitin ohjeita kuulovammaisen kohtaamiseen videon yhteyteen. Ohjeet perustuvat Kuopion Prisman työntekijöille tekemäni kyselyn vastauksiin ja kuulovamma-alan kirjallisiin ohjeisiin kuulovammaisen kohtaamiseen asiakaspalvelussa. Kuuroille viittomakieltä käyttäville asiakkaille kirjoitettuja ohjeita en löytänyt. Tähän kohtaan olen pääosin soveltanut omia kokemuksia ja tekemiäni havaintoja, joita olen tehnyt 9 vuoden ajan viittomakielen käyttäjänä.

6 YHTEENVETO JA POHDINTA

Aloitin tämän työn tekemisen kevät talvella 2015. Etsin ja kirjoitin tietoperustaa myös kesäopintoina 2015. Projekti sujui pääosin hyvin. Joitakin asioita piti muuttaa työn edetessä, kuten produktin muoto muuttaa sähköiseksi opasvideoksi ja jättää pois kaikki painettu materiaali. Tähän päädyin siksi, että työntilaajan kanssa käytyjen keskustelujen perusteella heille ei olisi hyötyä painetuista materiaaleista.

Työtä ja tutkimusta tehdessäni käytin paljon aikaa ihmisten muistutteluun vastaamaan kysymyksiin ja kokeilemaan laitteita. Tein myös lisäkyselylomakkeita kohderyhmien vastausten keräämiseksi. Työ pysyi kuitenkin aikataulussa kaikkien näiden lisätöiden tuomasta taakasta huolimatta. Tein myös vierailun Joensuun kuurojen yhdistykseen. Tämä vierailu oli jo suunnitelmassa, joten yhdistin siihen vain opinnäytetyöhöni liittyvät haastattelut. Haastatellessani Joensuussa kuulovammaisia Pohjois-karjalan kuurot Ry:n jäseniä, moni muisti tiedotus ja kyselyvideoni Facebookista ja sanoivat, että asia oli unohtunut. Moni näistä haastattelemisistani henkilöistä oli aikonut vastata ja kertoa kokemuksiaan heti kun olivat nähneet videoni. Vastaaminen oli vain unohtunut.

Kuopion Kuulo Ry:n jäsenet olivat myös heti kiinnostuneita työstäni. Kävin kerhossa useamman kerran kyselemässä kuulumisia ja tiedottamassa työni vaiheista. Vastauksia en kuitenkaan saanut, joten päätin työstää kyselylomakkeen avuksi vastaamiseen. Menin taas käymään lomakkeiden kanssa ja annoin paikalla olleille ihmisille lomakkeen täyttämistä varten. Nyt sain vastauksia muutamia kappaleita ja niiden myötä vinkkejä opinnäytetyöhöni.

Tätä opinnäytetyötä tehdessäni olen oppinut asioita, esimerkiksi sen, että videoi kaikki haastattelut ja vierailukäynnit, jotta materiaaliin voi palata myöhemmin ja tarkistaa asioita. Lisäksi olen oppinut kärsivällisyyttä. Työ ei aina etene, joten silloin on hyvä laittaa opinnäytetyöraportti syrjään hetkeksi ja jatkaa muutaman päivän päästä. Tämän saman ohjeen löysin myös kirjoittamisen oppaasta. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 2001. 45 - 47). Lisäksi ajattelun tueksi kannattaa piirtää kuvia ja miellekarttoja. Minulla pyörii asioita päässä silloinkin, kun en aktiivisesti kirjoita, joten kirjasin asi-

oita muistiin, kun tuli mieleen joku idea. Idea saattoi tulla aamuyöstä päähäni ja silloin oli noustava kirjoittamaan asia paperille. Tämän opinnäytetyön myötä olen myös oppinut käyttämään Movenote-sovellusta. Sovelluksella on helppo ja myös melko nopeaa tehdä erilaisia dokumentteja. Siinä voi yhdistää videokuvaa ja kirjallista materiaali.

Tämän opinnäytetyön viitekehyksessä käsitellään viittomakieltä, vuorovaikutusta sekä asiakaspalvelua. Tutkimukseni ja selvitykseni mukaan vuorovaikutus kuulovammaisen ja asiakaspalvelijan välillä syntyy ja pääosin palvelukokemus on hyvä ja onnistunut. Useat haastatteleman kuulovammaiset kertoivat, että palvelukokemus olisi vieläkin parempi, jos asiakaspalvelija osaisi joitakin viittomia tai huonokuuloista asiakasta palvellessa katsoisi asiakasta puhuessaan, jotta huulioluku tukisi kuulemistä. Vastatakseni tutkimuskysymykseen ”Kuinka kehittää PeeÄssän Kuopion Prisman asiakaspalvelua kuulovammaisen asiakkaan kohtaamisessa asiakaspalvelutilanteessa?” totean, että tulosten perusteella tiedon lisääminen kuulovammaisista asiakkaana on tärkeää. Myös asiakkaiden olisi hyvä jollakin tavalla ilmaista olevansa kuulovammainen, jolloin asiakaspalvelija rekisteröi asian ja osaa suhtautua asiakaspalvelutilanteeseen oikealla tavalla. Mönkkönen (2007, 14) toteaa teoksessaan, että asiakas tulee kohdata tasavertaisesti ja asiakaslähtöisesti vammoista tai rajoitteista huolimatta. Vaikka asiakas ei kuule tai käytä kommunikoidessaan viittomakieltä, on häntä palveltava kuin ketä tahansa asiakasta. Vuorovaikutus on tärkeässä roolissa, kun tehdään kauppaa ostajan ja myyjän välillä. Myyjä on yrityksen käyntikortti. (Pesonen, Lehtonen & Toskala. 2002, 7.)

Työn ja tutkimuksen tässä vaiheessa totean, että työ ei mennyt hukkaan. Olen tuottanut sähköiset opasvideot kuulovammaisen asiakkaan kohtaamiseen kassalla. Uskon että videoista on hyötyä työntekijöille. Lisäksi olen työlläni tuonut tietoisuuteen kuulovammaisten yhteisöä sekä lisännyt ihmisten tietoisuutta vähemmistö kielestä ja ryhmistä. Tulkin työstä ja tulkin käytöstä tiedottaminen on varmasti lisännyt tietämystä ihmisten ja Kuopion Prisman työntekijöiden keskuudessa. Kuopion PeeÄssän Prisman henkilöstön on opastusten myötä helpompaa kohdata kuulovammainen asiakas palvelutilanteessa.

Jatkotutkimuksia ajatellen voisi S-ryhmän pienempiin kauppoihin kehittää opasta kuulovammaisten asiakkaiden kohtaamiseen ja mahdollisesti järjestää viittomakieleen ja viittomiin liittyviä koulutuksia esimerkiksi yhteistyössä Jollas Instituutin kanssa. Lisäksi voisin ajatella, että tiedotusvideoita S-ryhmästä ja tapahtumista olisi hyvä kääntää viittomakielelle.

LÄHTEET

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150359>. Viitattu 13.7.2015.

Hirsijärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2008. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Jauhiainen, Tapani 2007. Huonokuuloisuus. Vantaa: WSOY T. 2004.

Koivu, Heli 1999. Kaikenkuuloisille! Kuulovammaisten huomioiminen tilojen ja toimistojen suunnittelussa. Neuvottelu ja koulutusmateriaali. Kuulonhuoltoliitto Ry.

Kuuloliitto 2009a. Viitattu 15.10.2015.

<http://www.kuuloliitto.fi/fin/kuulo/huonokuuloisuus/>

Kuuloliitto 2009bc. Viitattu 7.6.2016.

<http://www.kuulokynnys.fi/kuulokynnys/kommunikaatio/kommunikaatiomenetelmat/kuulioluku/>

Kuuloliitto 2016d. Viitattu 14.11.2016.

<http://www.kuuloliitto.fi/fin/kuulo/sisakorvaistute/>

Lonka, Eila & Koriyaakko-Huuhka, Anna-Maija 2005. Kuulon ja kielen kuntoutus vuorovaikutuksesta kommunikointiin. Helsinki: Yliopistopaino.

Lundberg, Tom 2002. Palvele, vaikuta ja menesty! Asiakaspalvelun ABC. Positiivarit Ky. Jyväskylä: Gummerus.

Malm, Anja & Östman, Jan-Ola 2000. Viittomakieliset ja heidän kielensä. Teoksessa Anja Malm (toim.) Viittomakieliset Suomessa. Finn Lectura: Pieksämäki, 9 – 32.

Martin, William B. 1989. Managing Quality Customer Service. Viitattu 2.11.2016.

<http://site.ebrary.com.ruka.humak.edu:2048/lib/humak/detail.action?docID=10058832>

Mönkkönen, Kaarina 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.

Osuuskauppa PeeÄssä. Tervetuloa Prismaan- esite.

Pesonen, Hanna-Leena & Lehtonen, Jaakko & Toskala, Antero 2002. Asiakaspalvelu vuorovaikutuksena. Jyväskylä: PS-kustannus.

Salmi, Eeva & Laakso, Mikko 2005. Maahan Lämpimään. Helsinki: Libris

Tervetuloa Kuopion Prismaan-esite. OK-PeeÄssä -esite. Viitattu 13.7.2015.

Väätäinen, Sirkku-Marja 2005. Kuulolla! Opas kuulontutkimuksesta sosiaali- ja terveysalan ammattilaisille. Helsinki: Edita.

Vilkka, Hanna & Airaksinen, Tiina 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.

Vilkka, Hanna 2007. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Tammi.

LIITTEET

Liite 1 Kysely Osuuskauppa PeeÄssän Kuopion Prisman työntekijöille

KYSELY PEEÄSSÄN PRISMAN TYÖNTEKIJÖILLE

1. Työskentelen pääasiassa

- ☐ kassalla
- ☐ osastolla
- ☐ infopisteessä
- ☐ muu _____

2. Oletko kohdannut työssäsi kuulovammaisen asiakkaan, joka käytti viittomakieltä tai viittomia kommunikoinnissa?

- ☐ En ole kohdannut
- ☐ Olen kohdannut
- ☐ En osaa sanoa

Jos vastasin kysymykseen 2 **en ole kohdannut** tai **en osaa sanoa**, ole hyvä ja siirry kysymykseen 6.

Millainen tilanne oli ja millaisia ongelmia kohtasit tilanteessa? Kirjoita omin sanoin.

3. Miten kommunikoit kuulovammaisen asiakkaan kanssa edelliseen kysymykseen vastamassasi asiakaspalvelutilanteessa?

- ☐ käytimme kynää ja paperia
- ☐ osaan sormiaakkoset ja numerot
- ☐ käytin elekieltä ja selkeää artikulaatioita
- ☐ käytin viittomakieltä
- ☐ muu _____

4. Kuinka edellisiin kysymyksiin vastaamasi tilanne sujui? Voit valita useamman vaihtoehdon.

- ☐ en edes huomannut asiakkaalla olevan kuulovammaa
- ☐ mielestäni tilanne sujui hyvin ja ymmärsimme toisiamme
- ☐ mielestäni kommunikaatiota ja vuorovaikutusta ei syntynyt
- ☐ asiakas ei ymmärtänyt ollenkaan mistä on kyse
- ☐ minä itse en ymmärtänyt mistä oli kyse
- ☐ minua jännitti
- ☐ olin hermostunut
- ☐ muu _____

5. Asiakaspalvelutilanteessa olisin tarvinnut tietämystä kuulovammaisista ja jotakin viittomia tai kuvia apuna

- ☐ kyllä
- ☐ ei

6. Oletko palvellut asiakkaita, jotka ovat käyneet avustajan tai tulkin kanssa?

- ☐ kyllä
- ☐ ei
- ☐ en osaa sanoa

Jos vastasit kysymykseen 6 **ei** tai **en osaa sanoa**, ole hyvä ja siirry kysymykseen 8.

Millainen edellä mainittu tilanne oli ja millaisia ongelmia kohtasit? Kirjoita omin sanoin.

7. Miten tilanne sujui avustajan tai tulkin kanssa?

- ☐ mielestäni tilanne sujui hyvin ja ymmärsimme toisiamme

- mielestäni kommunikaatiota ja vuorovaikutusta ei syntynyt
- olisin tarvinnut tilanteesta tietämystä kuulovammaisista
- olisin tarvinnut ohjeistusta tulkin tai avustajan kanssa toimimisessa
- asiakas ei ymmärtänyt ollenkaan mistä on kyse
- minä itse en ymmärtänyt mistä oli kyse
- minua jännitti
- olin hermostunut
- muu _____

8. Millaista palvelutilanteeseen liittyvää sisältöä oman työsi kannalta toivoisit oppaassa olevan? Millaisesta sisällöstä hyötyisit eniten? Opas tulee olemaan sekä sähköisessä, että painetussa muodossa.

- Selkeät ohjeet miten toimin kuulovammaisen asiakkaan kanssa.
- viittomakuvia, joita voin käyttää asiakaspalvelutilanteessa, esimerkiksi tervehdysviittomat tai tavaroihin ja esineisiin liittyviä viittomia.
- kuvia tavaroista ja esineistä (valokuvat tai piirretyt kuvat)
- haluaisin oppia viittomakielen alkeet
- kassalla/osastolla voisi olla pieni, A5 kokoinen viittomakuva-opas
- kassa työssä on helpointa käyttää A4 kokoisia tulosteita muovitaskussa

Tähän voit kirjoittaa omin sanoin

Kiitos vastauksista!

Liite 2 Kysely Kuopion Kuulo Ry:n jäsenille

KYSELY KUULO RY KUOPIO

Näiden kysymysten vastauksia käytän opinnäytetyöni materiaalina. Kehitän Kuopion Prismaan opasta kohtaamaan kuulovammainen asiakas.

Kysymyksiä asiakaspalvelusta ja myyjän kohtaamisesta kaupassa asioidessa.

1. Asioit kaupassa. Tarvitset apua tuotteen valintaan ja kysyt myyjältä apua. Kuinka kohtaat myyjän? Miten hän suhtautui sinuun? Millaista palvelua sait?

2. Millaista palvelua sait kassalla? Katsoiko myyjä sinua puhues-
saan? _____

3. Millaisia vinkkejä antaisit kaupan asiakaspalvelijoille kohdatessa ja palveltaessa kuulovammaista asiakasta?

Kiitos vastauksista!

Liite 3 Kuvauslupa produktin opasvideon kuvauksiin

KUVAUSLUPA NINA SALMAN OPINNÄYTETYÖHÖN

Minua saa videokuvata opinnäytetyön opastusvideolle

☐ kyllä

☐ ei

Videomateriaalia tai osia videosta saa näyttää Humanistisen ammattikorkeakoulun Kuopion kampuksen opinnäytetyön esittelyseminaarissa muille opiskelijoille

☐ kyllä

☐ ei

Minusta kuvattua videota saa käyttää PeeÄssän Kuopion Prisman henkilöstön kouluttamiseen ja S-ryhmän Savon alueen muissa toimipisteissä henkilöstön kouluttamiseen. Videomateriaalia ei julkaista sosiaalisessa mediassa eikä muissa julkisilla sivuilla. Videomateriaali tulee ainoastaan PeeÄssä ja Savon alueen henkilöstön käyttöön.

☐ kyllä

☐ ei

Vahvistan tämän allekirjoituksellani

Paikka ja aika

Allekirjoitus

Liite 4 Verkko-osoitelista Osuuskauppa PeeÄssä Kuopion Prisman työntekijöille

NETTIOSOITE LUETTELO PRISMAN TYÖNTEKIJÖILLE

<http://www.kantti.net/viittomakieli>

<http://papunet.net/>

<http://papunet.net/materiaalia/kuvat%C3%B6kalu>

<http://papunet.net/teemat/viittomat>

<http://www.viittomakielinenkirjasto.fi/>

<http://www.viittomakielinenkirjasto.fi/fi/asiaohjelmat>

<http://aineisto.viittomakielinenkirjasto.fi/vk1/index.html#p=1>

<http://aineisto.viittomakielinenkirjasto.fi/vk2/index.html#p=1>

<http://aineisto.viittomakielinenkirjasto.fi/vk3/index.html#p=1>

<http://aineisto.viittomakielinenkirjasto.fi/vk4/index.html#p=1>

<http://suvi.viittomat.net/>

<http://finsl.signwiki.org/index.php/Etusivu>

<http://www.kuurojenliitto.fi/>

Liite 5 Palautekysely asiakkaalle palvelusilmukan käytöstä

Tulkkiopiskelija Nina Salma

Kysely palvelusilmukan käytöstä kuulovammaisille asiakkaalle.

1. Oliko palvelusilmukasta hyötyä asioinnissasi Kuopion Prismassa?

- ☐ kyllä
- ☐ ei

Jos vastasit ei, perustele. Voit myös kirjoittaa muita käyttöön liittyviä kommentteja.

2. Toimiko palvelusilmukka asiointitilanteessa?

- ☐ kyllä
- ☐ ei

Jos vastasit ei, perustele. Voit myös kirjoittaa muita käyttöön liittyviä kommentteja.

3. Oliko palvelusilmukka mielestäsi oikeassa paikassa?

- ☐ kyllä
- ☐ ei

Jos vastasit ei, missä paikassa kaupassa palvelusilmukasta olisi enemmän hyötyä? _____

Kiitos vastauksista!

Liite 6 Palautekysely palvelusilmukan käytöstä Osuuskauppa PeeÄssän Kuopion Prisman infon työntekijöille

Tulkkiopiskelija Nina Salma

Palvelusilmukan käyttäjäkokemukset Kuopion Prisman infon työntekijät (jotka käyttivät silmukkaa asiakkaan kanssa)

1. Millaiselta silmukan käyttö tuntui? Kerro tuntemuksistasi

2. Oliko laitetta helppo käyttää?

- ☐ kyllä
- ☐ ei

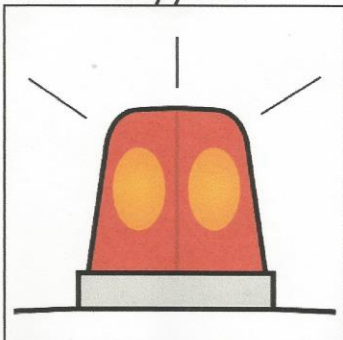
Jos vastasit ei, perustele

3. Millaista hyötyä palvelusilmukasta mielestäsi oli?

Kiitos vastauksista!

Liite 7 Osuuskauppa PeeÄssän Kuopion Prisman teemapäivän viittomaku-
vat kassalle

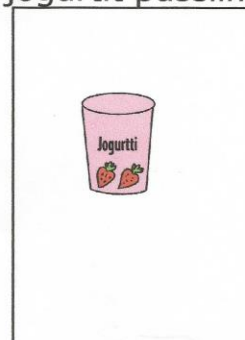
Hälyyttää



Odotetaan vartijaa



jogurtit pussiin?



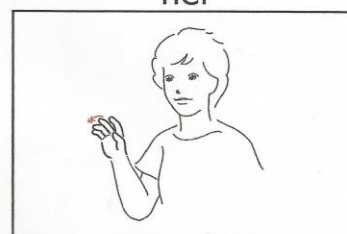
pakata jogurtit pussiin



Sormiaakkoset



hei



ole hyvä



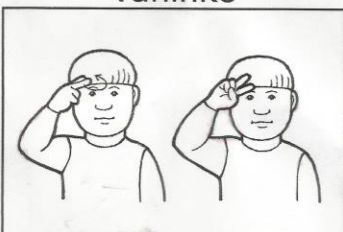
hyvää päivää



näkemiin



vahinko



väärin



huono



Sormiaakkoset



01, yksi



02, kaksi



03, kolme



04, neljä



05, viisi



06, kuusi



07, seitsemän



08, kahdeksan



09, yhdeksän



10, kymmenen

